आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्गत केंद्र चालकांच्या शिस्तभंगाबाबत मार्गदर्शक सूचना.

महाराष्ट्र शासन

ग्राम विकास विभाग

शासन परिपत्रक क्रमांकः आसक-२०१७/प्र.क्र.९२/आसक

बांधकाम भवन,२५,मर्झबान पथ.

फोर्ट,मुंबई-४००००१

तारीख: २५ मार्च,२०२२

वाचा:-
1. **शासन निर्णय क्र.संग्राम-२०१५/प्र.क्र.९३/संग्राम कक्ष, दि.११ ऑगस्ट, २०१६.**
2. **ग्रामविकास विभाग शासन परिपत्रक क्र.आसक-२०१७/प्र.क्र.९२/आपले सरकार कक्ष, दि.१३ ऑक्टोबर,२०१७.**
3. **ग्रामविकास विभाग शासन शुध्दीपत्रक क्र.आसक-२०१७/प्र.क्र.९२/आपले सरकार कक्ष, दि.२१ एप्रिल, २०१८.**
4. **शासन निर्णय क्र.संग्राम-२०१५/प्र.क्र.९३/संग्राम कक्ष, दि.१४ जानेवारी, २०२१.**
5. **ग्रामविकास विभाग व सीएससी ई गव्हर्नन्स सर्व्हिसेस इंडिया लि. यांचेतील करारनामा दि.०४ फेब्रुवारी, २०२१**

प्रस्तावना:-

केंद्र शासनाच्या मार्गदर्शक सुचनांनुसार पंचायत राज संस्थांच्या कारभारामध्ये ई-पंचायत प्रकल्पांतर्गत अभिप्रेत असलेला सर्व कारभार संगणकीकृत करुन एकसूत्रता व पारदर्शकता आणणे (G२G), नागरिकांना विविध प्रशासकीय विभागांतर्गत आवश्यक असलेले सेवा दाखले (G२C), तसेच इतर व्यावसायिक सेवा (B२C), जास्तीत जास्त प्रकारच्या बँकिग सेवा (FI), इत्यादी सेवा ग्रामिण जनतेला एकाच केंद्रावर त्यांच्या रहिवासी क्षेत्रातच कालबध्द स्वरुपात मिळाव्यात, या हेतुने राज्यातील पंचायती राज संस्थांमध्ये “आपले सरकार सेवा केंद्र (ASSK)” प्रकल्प राबविण्याचा निर्णय दि.११ ऑगस्ट, २०१६ च्या शासन निर्णयान्वये घेण्यात आला आहे. तसेच दि.१४ जानेवारी, २०२१ च्या शासन निर्णयान्वये “आपले सरकार सेवा केंद्र” प्रकल्पास मुदतवाढ देण्यात आली असून सीएससी ई गव्हर्नन्स सर्व्हिसेस इंडिया लि. यांचेसोबत दि.४ फेब्रुवारी, २०२१ रोजी करारनामा करण्यात आला आहे.

करारनाम्यातील मुद्दा क्र.५.८ मधील (e) नुसार आपले सरकार सेवा केंद्र प्रकल्पांतर्गत कार्यरत केंद्र चालकांना त्यांचेवरील तक्रारींच्या अनुषंगाने कामावरुन कमी करणे व त्यांचेवर शिस्तभंगविषयक कार्यवाही करण्यासंदर्भात कार्यपध्दती तयार करण्याची तरतुद आहे. त्यानुसार

यापूर्वी शासन परिपत्रक दि.१३ ऑक्टोबर, २०१७ व शासन शुध्दीपत्रक दि.२१ एप्रिल, २०१८ अन्वये यासंदर्भात मार्गदर्शक सुचना निर्गमित करण्यात आल्या होत्या. तथापि, केंद्रचालकांना ग्रामसभा/मासिक सभेत ठराव घेऊन किरकोळ स्वरुपाच्या तक्रारीवरुन कमी करण्यात येत असल्याचे शासनाच्या निदर्शनास आले आहे. सबब, केंद्रचालकांच्या शिस्तभंगविषयक व कामावरुन कमी करण्याबाबत यापूर्वी निर्गमित करण्यात आलेले शासन परिपत्रक दि.१३ ऑक्टोबर, २०१७ व शासन शुध्दीपत्रक दि.२१ एप्रिल, २०१८ रद्द करुन खालील प्रमाणे सुधारित कार्यपध्दती निश्चित करण्यात येत आहे.

मार्गदर्शक सुचना:-

१. आपले सरकार सेवा केंद्र चालक हे गावपातळीवरील उद्योजक आहेत, ते शासनाच्या कोणत्याही प्रकारच्या सेवेत नाहीत.

२. केंद्रचालकांनी ग्रामपंचायतीच्या प्रशासनाचे संगणकीकरण करणे, ग्रामपंचायतीद्वारे देण्यात येणारे दाखले/प्रमाणपत्र संगणकीकृत करणे व वितरीत करणे व ग्रामपंचायतींशी संबंधित नसलेल्या व लोकांसाठी उपयोगी इतर संगणकीकृत सेवा उपलब्ध करुन देणे आवश्यक आहे.

३. केंद्रचालक त्यांची कामे योग्य प्रकारे करतात किंवा कसे हे पाहण्याची जवाबदारी संबंधित ग्रामसेवक/गटविकास अधिकारी/उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांची आहे. त्यानुसार संबंधित अधिकाऱ्यांनी केंद्रचालकांच्या कामाचा वेळोवेळी आढावा घ्यावा.

४. सीएससी ई गव्हर्नन्स सर्व्हिसेस इंडिया लि. हे आपले सरकार सेवा केंद्राच्या सुयोग्य व्यवस्थापनासाठी जबाबदार असतील.

५. केंद्र चालकांच्या कामाबाबत काही तक्रारी उदभवल्यास त्यांचे प्राथमिक निराकरण ग्रामपंचायत स्तरावर करावे. तसेच केंद्रचालकांच्या कामाच्या तक्रारींच्या अनुषंगाने सीएससी-एसपीव्ही कंपनीच्या संबंधित तालुका व जिल्हा व्यवस्थापकांना कळविण्यात यावे.

६. केंद्र चालकांच्या कामाबाबत खाजगी व्यक्ती/संस्थेची तक्रार -

   अ) केंद्र चालकांच्या कामाबाबत केलेल्या तक्रारीचे प्राथमिक निराकरण ग्रामपंचायत स्तरावर करण्यात यावे.

   आ) संबंधित ग्रामसेवक यांनी तक्रारदाराचे व केंद्रचालकाचे म्हणणे ऐकून त्याबाबत शहानिशा करुन त्यावर निर्णय द्यावा. सदर प्रक्रिया तक्रारी प्राप्त झाल्याच्या दिवसापासून ३० दिवसांच्या आत पूर्ण करावी.

इ) ग्रामसेवकांनी दिलेल्या निर्णयाच्या विरुध्द तक्रारदार किंवा केंद्रचालक ७ दिवसांच्या आत संबंधित गट विकास अधिकारी यांचेकडे प्रथम अपील करु शकेल. ग्रामसेवक यांनी त्यांच्या निर्णयामध्ये अपीलाच्या तरतुदीचा स्पष्ट उल्लेख करावा.

ई) संबंधित गटविकास अधिकारी यांनी त्यांचेकडे प्राप्त झालेल्या अपीलावर ३० दिवसांच्या आत निर्णय द्यावा.

उ) गटविकास अधिकारी यांनी दिलेल्या निर्णयाच्या विरुध्द तक्रारदार किंवा केंद्रचालक ७ दिवसांच्या आत उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांचेकडे द्वितीय अपील करु शकतील. गटविकास अधिकारी यांनी त्यांच्या निर्णयामध्ये अपीलाच्या तरतुदीचा स्पष्ट उल्लेख करावा.

ऊ) उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांनी त्यांचेकडे प्राप्त झालेल्या अपीलावर ३० दिवसांच्या आत निर्णय द्यावा. सदर निर्णय संबंधितांवर बंधकारक राहिल.

ऋ) द्वितीय सुनावणीचा अंतिम निर्णय येईपर्यंत संबंधित केंद्रचालकाला कामावरुन कमी करण्यात येऊ नये.

७. केंद्र चालकांच्या कामाबाबत सरपंच /ग्रामसेवक यांची तक्रार -

अ) केंद्र चालकांच्या कामाबाबत केलेल्या तक्रारीचे प्राथमिक निराकरण गटविकास अधिकारी, पंचायती समिती यांचे स्तरावर करण्यात यावे.

आ) केवळ ग्रामसभा व मासिक सभेच्या ठरावाच्या आधारे केंद्रचालकांना कामावरुन कमी न करता संबंधित गटविकास अधिकारी यांनी तक्रारदाराचे व केंद्रचालकाचे म्हणणे ऐकून त्याबाबत शहानिशा करुन त्यावर निर्णय द्यावा. सदर प्रक्रिया तक्रारी प्राप्त झाल्याच्या दिवसापासून ३० दिवसांच्या आत पूर्ण करावी.

इ) गटविकास अधिकारी यांनी दिलेल्या निर्णयाच्या विरुध्द तक्रारदार किंवा केंद्रचालक ७ दिवसांच्या आत संबंधित उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांचेकडे प्रथम अपील करु शकेल. गटविकास अधिकारी यांनी त्यांच्या निर्णयामध्ये अपीलाच्या तरतुदीचा स्पष्ट उल्लेख करावा.

ई) संबंधित उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांनी त्यांचेकडे प्राप्त झालेल्या अपीलावर ३० दिवसांच्या आत निर्णय द्यावा.

उ) उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांनी दिलेल्या निर्णयाच्या विरुध्द तक्रारदार किंवा केंद्रचालक ७ दिवसांच्या आत मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे द्वितीय अपील करु शकतील. उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत) यांनी त्यांच्या निर्णयामध्ये अपीलाच्या तरतुदीचा स्पष्ट उल्लेख करावा.

ऊ) मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांनी त्यांचेकडे प्राप्त झालेल्या अपीलावर ३० दिवसांच्या आत निर्णय द्यावा. सदर निर्णय संबंधितांवर बंधकारक राहिल.

ऋ) द्वितीय सुनावणीचा अंतिम निर्णय येईपर्यंत संबंधित केंद्रचालकाला कामावरुन कमी करण्यात येऊ नये.

८. संबंधित ग्रामसेवक, गटविकास अधिकारी, उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत), मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांनी केंद्र चालकांच्या विरुध्द आलेल्या तक्रारीचे स्वरुप विचारात घेऊन पारदर्शी पध्दतीने तक्रारीचे निवारण करणे अपेक्षित आहे.

९. उपरोक्त प्रमाणे तक्रारींवर देण्यात आलेल्या निर्णयांच्या अनुषंगाने सीएससी-एसपीव्ही कंपनीला कार्यवाही करणे बंधनकारक राहिल.

१०. केंद्र चालक तसेच सीएससी-एसपीव्ही कंपनी सर्व सेवा ग्रामपंचायतींना उपलब्ध करुन देईल. या करिता त्यांचा मोबदला ग्रामपंचायतीने अदा करणे अपेक्षित आहे. या करिता Online Invoice Generation सुविधा केलेली आहे. काही केंद्रचालक या Online सुविधेवर Invoice तयार करत नाहीत. यास्तव, त्यांच्या मानधनाच्या वाटपामध्ये अडचणी निर्माण होऊ शकतात. अशा परिस्थितीत सदर वस्तु:स्थितीची चौकशी करुन या केंद्र चालकांना पुढे चालू ठेवण्याबाबत गटविकास अधिकारी स्तरावर निर्णय घेण्यात यावा. सदर निर्णय देखिल सीएससी-एसपीव्ही कंपनीस बंधनकारक असेल.

सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा संकेताक **२०२२०३२५११३३४६८५२०** असा आहे. हा आदेश डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

Mangesh Mohite

Digitally signed by Mangesh Mohite
DN: cn=Mangesh Mohite, o=Rural Development Department, ou=Panchayat Raj, email=mg64.mohite@gov.in, c=IN
Date: 2022.03.25 17:42:28 +05'30'

(मंगेश मोहिते)
सह सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत,

१. मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिल्हा परिषद (सर्व)

२. उप सचिव (आसक) ग्रामविकास विभाग, बांधकाम भवन, मुंबई.

३. राज्य प्रकल्प संचालक, राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान, पुणे
४. उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी (पंचायत), जिल्हा परिषद (सर्व)
५. गट विकास अधिकारी,पंचायत समिती (सर्व)
६. ग्रामसेवक/ग्रामविकास अधिकारी, ग्रामपंचायत (सर्व), यांनी कृपया सदर परिपत्रक संबंधित सरपंच व नागरिकांच्या निदर्शनास आणावे.
७. प्रकल्प सल्लागार, सी.एस.सी., ई-गर्व्हनर्न्स इंडीया लि.ए. ३०१, ३ रा मजला, दलामल टॉवर, फ्री प्रेस जनरल रोड,नरीमन पॉईंट,मुंबई -४०००२१
८. निवडनस्ती (आपले सरकार कक्ष)

प्रत माहितीसाठी,

१. मा.मंत्री (ग्रामविकास), यांचे खाजगी सचिव
२. मा.राज्यमंत्री (ग्रामविकास), यांचे खाजगी सचिव
३. मा.अपर मुख्य सचिव (ग्रामविकास विभाग) यांचे स्वीय सहायक